

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.07.01 Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2026

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Кандидат экономических наук, доцент Мачалкин Сергей Евгеньевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры сервиса и туризма «16» июня 2026 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	27
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	28
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	30

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-6 Способен к разработке ресторанного и гостиничного продукта, на основе требований технологического процесса производства и безопасности

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-6 Способен к разработке ресторанного и гостиничного продукта, на основе требований технологического процесса производства и безопасности	Формирует гостиничный продукт на основе требований технологического процесса производства и безопасности

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-6 Способен к разработке ресторанного и гостиничного продукта, на основе требований технологического процесса производства и безопасности

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Очная (семестр)		
		2	7	8
1	Аксессуары и дизайн в индустрии гостеприимства	+		
2	Инновационные технологии сервиса в гостинично-ресторанном бизнесе		+	
3	Организационно-управленческая практика			+

4	Система обеспечения безопасности ресторанной продукции на основе принципов ХАССП	+		
5	Стандарты гостеприимства	+		
6	Технология работы службы питания и напитков (F&B)		+	
7	Эстетика ресторанной продукции	+		

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства» изучается в 7 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 7 з.е.

Очная: 7 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	252
Контактная работа	84
Лекции (Лекции)	42
Практические (Практ. раб.)	42
Самостоятельная работа (СР)	132
Экзамен	36

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
7 семестр					
1	Технология производства туристского продукта	4	6	16	Опрос; Выполнение практических заданий; Собеседование
2	Разработка программ обслуживания	4	6	16	Тестирование

3	Экскурсионная услуга: создание и потребление	6	6	18	Выполнение практических заданий; Опрос
4	Сервисные технологии и формы обслуживания	4	8	16	презентация; Собеседование
5	Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг	6	4	16	Опрос; Выполнение практических заданий; Презентация
6	Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг	6	4	16	Выполнение практических заданий; Опрос
7	Основные направления реализации туристского продукта с учетом современных потребительских предпочтений	6	4	16	выполнение практических заданий; Опрос
8	Введение в технологию гостиничного сервиса	6	4	18	Собеседование; выполнение практических заданий

Тема 1. Технология производства туристского продукта (ПК-6)

Лекция.

Туристский продукт как комплекс туристских услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия. Тур – первичная продажная единица туристского продукта. Характерные особенности туристских услуг. Факторы и средства производства туристского продукта. Технология формирования туристского продукта: создание комплекса туристских услуг, согласованных по времени, месту, качеству, цене, порядку и продолжительности их оказания туристу; ценообразование готового туристского продукта; формирование ассортимента турпродукции и модификация турпродукта в зависимости от типов клиентов, типов туров, продолжительности поездки, качества входящих в состав туристского пакета услуг поставщиков; придание итоговому турпродукту максимальной привлекательности и конкурентных преимуществ. Требования, предъявляемые к туристскому продукту. Потребительские свойства туристского продукта. Факторы, определяющие привлекательность туристского продукта: уникальность туристской программы (маршрут, продолжительность программы, фирменное наименование программы, время проведения тура); уникальность посещаемых и демонстрируемых в ходе тура объектов показа и туристских ресурсов; конкурентные преимущества входящих в состав турпакета туристских услуг (размещение, перевозки, экскурсионные программы); цена туристского продукта; уникальность туристского сервиса.

Практическое занятие.

- 1 Дать определение туристскому продукту.
- 2 Раскрыть процесс производства национального туристического продукта.
- 3 Определить особенности туристских услуг.

4 Назвать факторы и средства производства туристского продукта.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте факторы и средства производства национального туристского продукта.
- 2 Углубленное изучение материалов темы.

Тема 2. Разработка программ обслуживания (ПК-6)

Лекция.

Программа обслуживания – набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура. Этапы составления программы обслуживания. Методическое обеспечение (технологическая документация, полностью описывающая сам тур, процессы его производства и услуги, предоставляемые туристам) созданного туроператором туристского продукта. Набор технологической документации для каждого тура: технологическая карта туристского путешествия по маршруту; информационный листок к путевке туристского путешествия; бланки договоров с потребителями (туристами), турагентами; договоры с партнерами – поставщиками услуг (гостиницами, транспортными компаниями, экскурсионными бюро и т.д.); калькуляция или расчет стоимости тура; описание маршрута; карта-схема маршрута; текст путевой информации (для автобусных туров); описание технологических особенностей тура (памятка о сроках подачи заявок, заказов на транспорт, билеты, экскурсии и на бронирование в гостиничных предприятиях, предприятиях питания; бланки заявок; графики движения транспорта по маршруту; возможные пересадки, ожидания и пр.); тексты памяток для туристов (для загранпоездок в карантинные страны, для специализированных спортивных или приключенческих туров по снаряжению и т.д.); справочные материалы по маршруту; варианты рекламных проспектов и буклетов; прайс-листы, каталоги.

Практическое занятие.

- 1 Раскрыть понятие «программа обслуживания»
- 2 Определить и охарактеризовать этапы составления программы обслуживания.
- 3 Что включает в себя методическое обеспечение туристского продукта?
- 4 Какие документы входят в набор технологической документации для каждого тура?

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию разработайте программу обслуживания экологического тура.
- 2 Углубленное изучение материалов темы.

Тема 3. Экскурсионная услуга: создание и потребление (ПК-6)

Лекция.

Сущность экскурсии: композиция, сюжет, фабула, кульминация. Функции экскурсии. Взаимосвязь целей, задач и форм проведения экскурсий. Классификации экскурсий (по содержанию, по составу участников, по месту проведения, по способу передвижения, по форме проведения). Общие признаки экскурсии и структура экскурсий (вступление, темы и подтемы, логические переходы, необходимые повторения, выводы). Формулирование темы, целей и задач экскурсии. Проблемы изучения и отбора экскурсионных объектов, разработка маршрута экскурсии. Особенности изучения материалов по теме экскурсии. Уточнение маршрута экскурсии. Методика составления и особенности контрольного и индивидуального текста экскурсии. «Портфель экскурсовода». Составление технологической карты экскурсии. Проблемы подготовки экскурсии. Технология подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего и выездного туризма. Показ в экскурсии. Методические приемы показа экскурсионного объекта: предварительный осмотр, прием зрительной реконструкции, прием локализации событий, прием зрительного сравнения, показ наглядных пособий, прием показа объекта с установленной на нем мемориальной доской, показ объекта по ходу движения автобуса, панорамный показ, движение вблизи объекта. Рассказ в экскурсии. Структура и особенности экскурсионного рассказа (экскурсионная справка, предварительный обзор, описание, объяснение, комментирование, цитирование, литературный монтаж). Сущность особых методических приемов проведения экскурсий – встреча с участниками событий, реконструкция событий, беседа, прослушивание звукозаписей, элементы ритуала, прием исследования, прием заданий, вопросно-ответный методический прием, риторические вопросы). Сочетание рассказа и показа в экскурсии. Специфика воображения на экскурсии. Методы поддержания внимания у экскурсантов: показ экскурсионных объектов, показ наглядных пособий, включение в рассказ ярких фактов и впечатлений, использование шуток и юмора в рассказе, применение вопросно-ответного метода и риторических вопросов. Техника ведения экскурсий (этапы и проблемы).

Практическое занятие.

- 1 Определить сущность экскурсии и ее функции.
- 2 Раскрыть структуру экскурсии.
- 3 Выявить особенности подготовки контрольного и индивидуального текстов экскурсии
- 4 Охарактеризовать методические приемы проведения экскурсий.
- 5 Раскрыть технологию подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего и выездного туризма.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию рассмотрите технологию подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего туризма.
- 2 Углубленное изучение материалов темы.

Тема 4. Сервисные технологии и формы обслуживания (ПК-6)

Лекция.

Современные сервисные технологии, как фактор повышения конкурентоспособности. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым сервисные предприятия инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество. Виды сервиса по времени осуществления, по содержанию работ. Фирменный сервис. Формы обслуживания: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание с выездом на дом, эксперецс-обслуживание, безконтактное обслуживание, обслуживание с использованием обменных фондов товаров и др. Виды сервисного обслуживания на предприятиях гостинично-туристического бизнеса. Виды сервиса на предприятиях питания: французский сервис, английский сервис, американский сервис, русский сервис их основная характеристика и особенности. Национальные, региональные, этнические, демографические, природно-климатические особенности организации сервисного обслуживания.

Практическое занятие.

Не предусмотрено.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
- 2 2. Виды сервисной деятельности.
- 3 3. Классификация предприятий сервиса.
- 4 4. Принципы развития современного сервиса.
- 5 3. Особенности организации и функционирования сервисных организаций.
- 6 4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 5. Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг (ПК-6)

Лекция.

Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий. Покупка блока мест на условиях комитмента. Покупка блока мест на условиях элонтмента. Работа на условиях безотзывного бронирования. Работа на условиях приоритетного бронирования. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии. Организация услуг питания. Современные характеристики транспортных средств. Классификация средств транспорта. Воздушный транспорт: рейсы по расписанию; рейсы вне расписания; прочие воздушные перевозки. Водный транспорт: пассажирские линии и паромы; круизы. Сухопутный транспорт: железнодорожный транспорт; междугородные и городские автобусы, прочий общественный транспорт. Организация сервисного обслуживания на транспорте. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний. Регулярные и чартерные перевозки в организации туров. Услуги железных дорог при организации туров. Технология организации круизов. Услуги автотранспортных компаний. Автобусные перевозки. Виды туров, предлагаемые автотранспортными компаниями: чартерные; сопровождаемые; гибкие. Прокат автомобилей.

Практическое занятие.

- 1 Дать технические характеристики современным транспортным средствам.
- 2 Раскрыть задачи транспортного обеспечения в туризме.
- 3 Выявить особенности обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.
- 4 Раскрыть формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний.
- 5 Проанализировать организацию перевозок туристов автомобильным транспортом.
- 6 Охарактеризовать формы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте отечественную материально-техническую базу транспортных средств.
- 2 Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг (ПК-6)

Лекция.

Культурно-оздоровительные услуги, оказываемые в рамках существующих структур здоровье-сберегающего сервиса. Природные лечебные факторы: климатические и бальнеологические факторы. Социально-культурный сервис. Способы оздоровления, оздоровительные мероприятия во внекурортных учреждениях. Оздоровительные фитнес программы. Wellness, SPA. Регулирование массы тела (методика упражнений, стимулирующих увеличение мышечной массы; методика упражнений, способствующих снижению массы тела). Определение и характеристика оздоровительной физической культуры. Виды, формы, направления оздоровительной физической культуры. Виды и содержание основных форм контроля и самоконтроля при занятиях ОФК.

Практическое занятие.

1. Спортивно-оздоровительные услуги в гостевом бизнесе.
2. Социально-культурные основы здоровья.

3. Традиционные методы оздоровления. Основы здорового питания. Основы диетологии.
4. Виды спорта как услуга спортивно-оздоровительного сервиса.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ основных проблем развития системы мирового спорта и молодежной политики; организационные особенности и тенденции развития физической культуры и спорта.
2. Современный маркетинг услуг, как инструмент развития спортивно-оздоровительного сервиса.
3. Эффективные продажи спортивно-оздоровительных услуг: методы и особенности; организация и технология продаж спортивно-оздоровительных услуг.
4. Особенности оздоровительной аэробики как вида физкультурно-спортивной деятельности.
5. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 7. Основные направления реализации туристского продукта с учетом современных потребительских предпочтений (ПК-6)

Лекция.

Экологический туризм: история возникновения, его понятие, принципы и отличительные характеристики. Особенности организации горнолыжного туризма. Детский туризм: основные понятия, классификация видов и особенности организации. Особенности и перспективы развития автомобильного туризма в России. Историко-культурный потенциал России как основа развития культурно-познавательного туризма. Развитие сельского туризма с целью учета требований современного потребителя по экологизации жизни.

Практическое занятие.

1. Какими мотивами и потребностями руководствуются приверженцы экологического туризма?
2. Какие из существующих определений экологического туризма наиболее полно отражают цели этого вида туризма?
3. Перечислите страны, в которых развит горнолыжный туризм.
4. Сформулируйте задачи, которые призван решать детский туризм в области формирования ценностных ориентаций и нравственного оздоровления растущего поколения.
5. Совпадают ли потребности родителей и детей при выборе места и формы детского отдыха? Чьи предпочтения следует учитывать туристской фирме в большей степени?
6. Имеются ли в регионах России возможности для развития внутреннего и международного караванинга? Обоснуйте свой ответ.
7. Какие мотивы являются определяющими для туристов, выбирающих в качестве отдыха сельский туризм?
8. Сравните разные определения сельского и экологического туризма и сформулируйте их обобщенную характеристику.

Задания для самостоятельной работы.

1. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте культурно-исторические места своего региона с позиции привлекательности для познавательного туризма.
2. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 8. Введение в технологию гостиничного сервиса (ПК-6)

Лекция.

Факторы, стимулирующие развитие туризма: новые направления развития науки и техники, появление новых технологий; экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах; нововведения, осуществляемые международными организациями, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара; государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий; изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристской продукции; внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом

Практическое занятие.

1. Раскрыть геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в туризме.
2. Назвать механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг.
3. Определить направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.
4. Раскрыть факторы, стимулирующие развитие туризма.
5. Определить характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.

Задания для самостоятельной работы.

1. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии туризма в России и за рубежом.
2. Углубленное изучение материалов темы.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

7 семестр

- текущий контроль – 55 баллов
- контрольные срезы – 2 среза: 10 баллов, 5 баллов
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Технология производства туристского продукта	Опрос	5	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Выполнение практических заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.
2.	Разработка программ обслуживания	Тестирование(контрольный срез)	10	«10-9» ставится при выполнении 85% - 100% теста. «8-7» ставится при выполнении 60% - 84% теста. «6-5» ставится при выполнении 30% - 59% теста. «4-3» ставится при выполнении 15% - 29% теста. «2-1» ставится при выполнении 0% - 14% теста.
3.	Экскурсионная услуга: создание и потребление	Выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		Опрос	3	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

4.	Сервисные технологии и формы обслуживания	презентация	5	Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как: 10 балла – содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала; - оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления; - личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы; - содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы. 4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию 3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки. 2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы; 1 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы;
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

5.	Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг	Опрос	2	Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Выполнение практических заданий	3	3 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок

		Презентация	3	Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как: - содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала; - оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления; - личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы; - содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы. 5 баллов – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию 4-3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки. 2-1 балл – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы
6.	Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг	Выполнение практических заданий	3	3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 2 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 1 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов;

		Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
7.	Основные направления реализации туристского продукта с учетом современных потребительских предпочтений	выполнение практических заданий (контрольный срез)	5	5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
8.	Введение в технологию гостиничного сервиса	Собеседование	2	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил более 3 грубых ошибок
9.	Премияльные баллы		20	публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в материалах всероссийской или международной конференции / журнале из перечня ВАК – 15 / 20

10.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "удовлетворительно"; 18-24 баллов- студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "хорошо"; 25-30 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "отлично".
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
12.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 1. Технология производства туристского продукта

1. Проанализируйте деятельность туристической компании, исследуйте ее туристический продукт.

Тема 3. Экскурсионная услуга: создание и потребление

- 1 Рассмотрите технологию подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего туризма.

Тема 5. Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг

- 1 Охарактеризуйте отечественную материально-техническую базу транспортных средств.

Тема 6. Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг

1Классификация курортов по методам оздоровления и лечения. Формирование рынка рекреационных услуг потребителя.2Сегментация курортного рынка в России: курортные агломерации КМВ, Сочи, Алтай и др. 3Организация санаторно-курортного дела в России. Типы курортов. Клинические санатории. Курортные отели. Санатории. Профилактории. Базы отдыха.4Индустрия организованного детского оздоровительного отдыха.5Нормативно-законодательная база РФ в организации санаторно-курортного дела в России.6Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.7Набор оздоровительных услуг в зависимости от класса отеля.8Оздоровительный сервис в подмосковных SPA отелях и парк-отелях.9Оздоровительный сервис на Кавказский Мин водах10Оздоровительный сервис на Курортах Краснодарского края.11Оздоровительный сервис в средней полосе России.12Оздоровительный сервис на Чешских курортах.13Оздоровительный сервис на Мертвом море.14Оздоровительный сервис на курортах Туниса

Тема 7. Основные направления реализации туристского продукта с учетом современных потребительских предпочтений

Охарактеризуйте культурно-исторические места своего региона с позиции привлекательности для познавательного туризма.

Тема 8. Введение в технологию гостиничного сервиса

Ситуация 1

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
 - место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Ситуация 2

В отель «Триумф» обратился г – н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Ситуация 3

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2 – х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:
 - а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
 - б) классификации номерного фонда гостиницы и предложите варианты размещения семьи;
2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация 4

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация 5

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Ситуация 6

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1. Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.
2. Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.
3. Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Ситуация 7

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

- 1. систему управления качеством услуг в гостинице*
- 2. место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия*
- 3. понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.*

Опрос

Тема 1. Технология производства туристского продукта

- 1 Понятие «туристский продукт».
- 2 Перечислите характерные особенности туристских услуг.
- 3 Проанализируйте факторы и средства производства туристского продукта.
- 4 Требования, предъявляемые к туристскому продукту.

Тема 3. Экскурсионная услуга: создание и потребление

1. Охарактеризуйте понятие "экскурсионный тур".
2. Назовите основные этапы создания экскурсионного тура

Тема 5. Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг

- 1 Сотрудничество туроператора и иностранных meet-компаний.
- 2 Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий.
- 3 Особенности организации услуг питания.
- 4 Характеристики транспортных средств.

Тема 6. Современные сервисные технологии предоставления спортивно-оздоровительных услуг

1. В чем заключается разница в качестве предоставления услуг на курортах России и за рубежом.
2. Что подразумевается под рынком рекреационных услуг.
3. Перечислите слагаемые успеха эффективного рекреационного рынка

Тема 7. Основные направления реализации туристского продукта с учетом современных потребительских предпочтений

1. Что такое качество туристического продукта?
2. Перечислите основные характеристики качества услуги.

презентация

Тема 4. Сервисные технологии и формы обслуживания

1. Современные формы обслуживания потребителей.
2. Роль инновационных технологий в процессе обслуживания потребителей.
3. Стандарты обслуживания потребителей.

Тема 5. Технология взаимодействия туроператора с поставщиками услуг

- 1 Формы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий.
- 2 Сотрудничество туроператоров и гостиниц на условиях комитмента.
- 3 Сотрудничество туроператоров и гостиниц на условиях элонтмента.
- 4 Сотрудничество туроператоров и гостиниц на условиях безотзывного бронирования.
- 5 Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний.
- 6 Технология обслуживания авиапассажиров.
- 7 Современные системы бронирования авиабилетов.
- 8 Особенности обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.
- 9 Организация перевозок туристов автомобильным транспортом.
- 10 Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.
- 11 Поощрительные программы для пассажиров.
- 12 Основные классы обслуживания туристов на транспорте.
- 13 Технология организации зарубежных круизов.

Собеседование

Тема 1. Технология производства туристского продукта

- 1 Структура технологии "туристский продукт".
- 2 Условия, факторы создания национальный туристического продукта.
- 3 Потенциал регионального туристского продукта.
- 4 Факторы и средства производства туристского продукт.
- 5 Влияние региональной индустрия гостеприимства на туристский продукт.

Тема 8. Введение в технологию гостиничного сервиса

Факторы, стимулирующие развитие туризма: новые направления развития науки и техники, появление новых технологий; экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах; нововведения, осуществляемые международными организациями, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара; государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий; изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристской продукта; внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом

Тестирование

Тема 2. Разработка программ обслуживания

Вариант 1

1. Какая ситуация требует снижения цены?
 - а) большой наплыв гостей;
 - б) плохой вид из окна;
 - в) краткосрочная неожиданная авария или отключение отдельных устройств или оборудования.

2. Какая из перечисленных дополнительных услуг не должна предоставляться в гостинице бесплатно?

- а) кипяток;
- б) вызов скорой медицинской помощи;
- в) камера хранения для багажа.

3. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ исполнитель не вправе

- а) устанавливать цены на номер;
- б) устанавливать посуточную и почасовую оплату проживания;
- в) взимать плату при размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов).

4. Обязан ли исполнитель указывать цену номера в квитанции за проживание?

- а) обязан;
- б) не обязан;
- в) по его усмотрению.

5. Профессиональная этика – это

- а) совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу;
- б) совокупность нравственных качеств работника;
- в) умение общаться с людьми.

6. Общение с клиентом начинается с

- а) улыбки;
- б) представления гостиницы;
- в) приветствия.

7. Телефонную трубку необходимо снять

- а) после 4го звонка;
- б) до 3го звонка;
- в) после 1го звонка.

8. Сотрудникам гостиницы в рабочее время запрещается

- а) разговаривать с гостями;
- б) ношение мобильного телефона;
- в) поправлять одежду.

9. Мужчинам на работе в гостинице запрещается:

- а) носить обручальное кольцо и часы;
- б) носить украшения (ювелирные изделия);
- в) аккуратно подстриженные волосы.

10. Работник отеля должен:

- а) обсуждать с гостями вопросы политики;
- б) разговаривать с коллегой, когда клиент ждет;
- в) демонстрировать максимальное желание помочь клиенту.

Вариант 2

1. Хлопанье в ладоши – знак горя, отчаяния у народов:

- а) Европы;

- б) у многих народов Востока;
- в) в Центральной Африке.

2. У многих восточных народов левой рукой нельзя:

- а) снимать одежду ;
- б) совершать омовение;
- в) давать подарки.

3. Знание этнокультурных особенностей гостеприимства дает возможность представителям гостиничной индустрии:

- а) установить единый «евростандарт» в обслуживании клиентов;
- б) совместить рекреационные услуги с культурно-познавательными;
- в) предложить дополнительные услуги.

4. Знание этнокультурных особенностей гостеприимства позволяет сотрудникам гостиничной индустрии:

- а) усилить знание общечеловеческих норм и правил общения;
- б) узнать особенности психологии разных половозрастных групп посетителей;
- в) узнать особенности культуры быта и поведения представителей разных народов.

5. Основы гостеприимства зародились в:

- а) первобытном обществе;
- б) сословном обществе;
- в) информационном обществе.

6. Договор о взаимном гостеприимстве в Древней Греции называется:

- а) Проксения;
- б) Ксен;
- в) Ксения.

7. Гостеприимство – это....

- а) универсально распространенный общественный институт;
- б) социально-экономическая формация;
- в) вид деятельности.

8. Что такое гостьба?

- а) народные традиции и правила при хождении по гостям и при встрече гостей;
- б) праздник;
- в) документ.

9. Какой социальный институт направлен на осуществление приема и заботы?

- а) семья;
- б) гостеприимство;
- в) образование.

10. Гостиные дворы – это:

- а) постоялые дворы при монастырях;
- б) торговые комплексы с местами проживания для иностранных купцов;
- в) питейные заведения.

Вариант 3

1. Появление первых предприятий гостеприимства европейского типа в России произошло при:
 - а) Анне Иоановне;
 - б) Петре I;
 - в) Петре III.
2. Период 1960-1970 гг. в СССР можно охарактеризовать как:
 - а) период массового строительства многоместных гостиниц по типовым проектам;
 - б) строительство фешенебельных гостиниц;
 - в) развитие бизнес-гостиниц.
3. Одна из первых попыток регулирования деятельности предприятий гостеприимства в Древнем мире была предпринята
 - а) в законах Царя Хаммурапи;
 - б) в законах Ману;
 - в) греческим законодателем Ликургом.
4. Инсулы в Древнем Риме это:
 - а) небольшие семейные предприятия сферы гостеприимства;
 - б) многоквартирные дома, предназначенные в аренду;
 - в) предприятия, созданные для обслуживания путешественников чиновников и военных.
5. Мансио в Древнем Риме:
 - а) это почтовые станции с постоянным двором, где можно было поменять лошадей и предоставлялся ночлег;
 - б) городской трактир;
 - в) сельский постоянный двор.
6. Создателем «новой кухни» и «императором кухни» в Западной Европе называют:
 - а) О.Эскофье;
 - б) Б.Кемпински;
 - в) Ц.Ритца.
7. Кто является основателем гостиничной сети Holiday inn:
 - а) Конрад Хилтон;
 - б) Чарльз Кеммонс Уилсон;
 - в) Р.Форте.
8. Американский отельер, открывший первую гостиницу в США, ориентированную на коммерсантов и их потребности:
 - а) Э.Статлер;
 - б) Ч. К. Уилсон;
 - в) У.Мариотт.
9. Отельер, ставший обозначать класс своих отелей звездами по аналогии с коньяком:
 - а) Ч.К. Уилсон;
 - б) У.Мариотт;
 - в) К.Хилтон.

10. Понятие «регион» обозначает:

- а) территориальную зону;
- б) район;
- в) область.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-6)

- 1 Технический прогресс и оснащение туристских предприятий.
- 2 Целевое назначение туристских предприятий.
- 3 Туристские предприятия: определение, виды, признаки различия.
- 4 Понятие, функции туроператора.
- 5 Характеристика работы аутгоинг-оператора.
- 6 Характеристика работы инкам-оператора.
- 7 Характеристика работы инсайд-оператора.
- 8 Особенности туристских услуг.
- 9 Понятие «туристский продукт». Факторы производства туристского продукта.
- 10 Средства производства туристского продукта.
- 11 Технология производства туристского продукта.
- 12 Тур: определение, структура, виды.
- 13 Проектирование тура: документация, результат, методы контроля качества.
- 14 Проектирование услуги «Туристское путешествие».
- 15 Проектирование услуги «Туристский поход».
- 16 Программа обслуживания: определение, порядок составления.
- 17 Характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.
- 18 Эволюция системы менеджмента
- 19 Современные подходы к менеджменту.
- 20 Особенности управления в туристской индустрии
- 21 Методы разработки управленческих решений.
- 22 Особенности разработки и реализации управленческих решений
- 23 в туристской индустрии
- 24 Методы и стили управления в туристской индустрии
- 25 Власть, влияние, лидерство в туристской индустрии
- 26 Планирование деятельности в туристской индустрии
- 27 Организация деятельности в туристской индустрии
- 28 Мотивация и стимулирование деятельности в туристской
- 29 индустрии
- 30 Контроль и координация деятельности в туристской индустрии
- 31 Стратегический анализ деятельности в туристской индустрии
- 32 Миссия и цели предприятий туристской индустрии
- 33 Стратегии, используемые предприятиями туристской индустрии
- 34 Управление персоналом в системе менеджмента предприятий туристской индустрии

Типовые задания для экзамена (ПК-6)

- 1 Дайте определение понятия "туристские ресурсы".
- 2 Каково значение туристских ресурсов в формировании туристского продукта?
- 3 Укажите основные функции туризма.

- 4 Дайте характеристику социально-гуманитарным функциям туризма.
- 5 В чем заключается роль туризма в сохранении природного и культурного наследия?
- 6 Обоснуйте значение туризма в мировой экономике.
- 7 Дайте определение понятиям "турист" и "экскурсант".
- 8 Укажите, чем отличается туризм от путешествий.
- 9 Перечислите основные типы, категории и формы туризма.
- 10 Приведите классификацию видов туризма по разным признакам.
- 11 Что относится к материально-технической базе туризма?
- 12 Выделите основные элементы индустрии туризма.
- 13 Дайте определение понятия "туристский продукт".
- 14 Каковы особенности туристских услуг?
- 15 В чем заключается отличие услуги от товара?
- 16 Укажите состав туристского продукта.
- 17 Назовите отличительные особенности туристского продукта.
- 18 Назовите основные функции инфраструктуры.
- 19 Перечислите признаки классификация инфраструктуры.
- 20 Классификация инфраструктуры в зависимости от вида оказываемых услуг.
- 21 Информационная инфраструктура – необходимая составляющая современного бизнеса.
- 22 Какого значение инновационной инфраструктуры в современном мире?
- 23 Определите компоненты общей и специфической инфраструктуры в туризме.
- 24 Определите основные показатели развития транспортной инфраструктуры, средств размещения, предприятий питания, организаций культуры, искусства и спорта.
- 25 Перечислите основные факторы, влияющие на развитие туризма.
- 26 Приведите примеры природно-климатических факторов, воздействующих на туризм.
- 27 Какова роль социально-демографических факторов в туризме?
- 28 Оцените современное состояние международного туризма.
- 29 Укажите показатели развития туризма по регионам мира.
- 30 Укажите показатели развития туризма по странам мира.
- 31 Обозначьте место России на мировом рынке по международным туристским прибытиям, доходам и расходам.
- 32 Дайте характеристику современному состоянию разных сегментов индустрии туризма в России.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-6	Достаточно свободно формирует гостиничный продукт на основе требований технологического процесса производства и безопасности. Свободно применяет полученные знания в практической деятельности. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-6	Способен формировать гостиничный продукт на основе требований технологического процесса производства и безопасности. Хорошо владеет знаниями и навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу

«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-6	Слабо способен формировать гостиничный продукт на основе требований технологического процесса производства и безопасности. Может применить полученные знания в практической деятельности. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-6	Демонстрирует отсутствие умений в формировании гостиничного продукта на основе требований технологического процесса производства и безопасности. Не может применять полученные знания в практической деятельности. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Ермоленко, А. А., Захарова, И. Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. - 490 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9590.html>
2. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности : учеб. пособие для бакалавров. - СПб. [и др.]: Питер, 2015. - 448 с.
3. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html>
4. Захарова, И. Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. - 76 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9763.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Драчева, Я. В., Лазовская, С. В. Экономика туризма : рабочая тетрадь. учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика туризма. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 39 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9767.html>
2. Пяткова, С. Г. Организация туристской деятельности : учебно-методическое пособие. направление подготовки 100400 туризм. квалификация (степень) бакалавр. - 2024-08-30; Организация туристской деятельности. - Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2015. - 99 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87025.html>
3. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие. - Москва: Альтаир : МГАВТ, 2014. - 85 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691>
4. Драчева, Я. В., Лазовская, С. В. Экономика туризма : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика туризма. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 45 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9768.html>
5. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие. - Москва: Финансы и статистика, 2014. - 304 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html>
6. Елина, В. Н. Организация туристской деятельности : методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. - 65 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/86409.html>
7. Доступный, социальный и массовый туризм: проблемы и перспективы развития в России : монография. - Москва: Университетская книга, 2016. - 504 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574935>
8. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 255 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83129.html>
9. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016. - 124 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576573>
10. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов : учебное пособие. - Москва: Новое знание, 2004. - 391 с.
11. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : Сб. нормативных документов: Учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., испр. и доп.. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 443 с.

12. Жидков И.Е. Формирование и развитие рынка услуг ресторанного бизнеса в экономике России : дис. ... канд. эконом. наук:08.00.01.,08.00.05. - Тамбов, 2004. - 133 с.
13. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания : учеб. пособ.. - 3-е изд., стер.. - М.: Изд. центр "Академия", 2006. - 223 с.
14. Малышкина Е.А. Обеспечение конкурентоспособности предпринимательских структур на рынке ресторанного бизнеса : дис. ... канд. экон. наук:08.00.05 : Защищена 04.07.09 : Утв. 19.02.10. - Тамбов, 2009. - 158 с.
15. Главчева, С. И., Чередниченко, Л. Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие. - 2025-02-05; Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 206 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/44975.html>
16. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие. - Москва: Дашков и К, 2014. - 248 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017261.html>
17. Камышева Е. Ю., Рахметова Е. С., Шабунина К. Д. Как открыть ресторан : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 100 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575428>

6.3 Иные источники:

1. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - <http://www.wttc.org>
2. Информационные системы в туризме. ПО Мастертур - <http://www.megatec.ru/>
3. Компьютерные технологии в туризме - <http://www.arimsoft.ru/>
4. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>
5. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации - <http://www.russiatourism.ru>
6. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов -
7. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения -
8. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг -

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Операционная система "Альт Образование"

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

CorelDRAW Graphics Suite X3

Adobe Photoshop CS3

7-Zip 9.20

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

IBM SPSS Statistics 20

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

LiteManager Pro - Server

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prlib.ru>
2. Российская государственная библиотека: официальный сайт. – URL: <https://www.rsl.ru>
3. Российская национальная библиотека: официальный сайт. – URL: <http://nlr.ru>
4. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
6. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.